

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
PROSES PEMBELAJARAN DAN PRESTASI BELAJAR SISWA
PEMASARAN SMK NEGERI 1 SURAKARTA PADA MATA
PELAJARAN PENATAAN PRODUK**



SKRIPSI

Oleh:

ARDI WIRAWAN

K7412028

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
Juli 2017**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ardi Wirawan
NIM : K7412028
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyatakan bahwa skripsi saya berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN DAN PRESTASI BELAJAR SISWA PEMASARAN SMK NEGERI 1 SURAKARTA PADA MATA PELAJARAN PENATAAN PRODUK”** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dalam pendidikan.

Surakarta, Juli 2017

Yang membuat pernyataan

METERAI
TEMPEL
PAJAK MEMBANGUN BUNGA
TGL 20
D728BABF017742946
ENAM RIBU RUPIAH
6000
Ardi Wirawan



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP
PROSES PEMBELAJARAN DAN PRESTASI BELAJAR SISWA
PEMASARAN SMK NEGERI 1 SURAKARTA PADA MATA
PELAJARAN PENATAAN PRODUK**

**Oleh:
ARDI WIRAWAN
K7412028**

**Skripsi
diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar
Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

Juli 2017

PERSETUJUAN

Nama : Ardi Wirawan
NIM : K7412028
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap
Proses Pembelajaran dan Prestasi Belajar Siswa
Pemasaran SMK Negeri 1 Surakarta Pada Mata Pelajaran
Penataan Produk

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, Juli 2017

Persetujuan Pembimbing,

Pembimbing I,



Prof. Dr. Trisno Martono, M.M

NIP. 195103311976031003

Pembimbing II,



Jonet Ariyanto, M.M





NIP. 197507282005011002

PENGESAHAN PENGUJI

Nama : Ardi Wirawan
NIM : K7412028
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap
Proses Pembelajaran dan Prestasi Belajar Siswa
Pemasaran SMK Negeri 1 Surakarta Pada Mata Pelajaran
Penataan Produk

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta pada hari Jumat, tanggal 28 Juli 2017 dengan hasil LULUS dan revisi maksimal 2 Bulan. Skripsi telah direvisi dan mendapat persetujuan dari Tim Penguji.

Persetujuan hasil revisi oleh Tim Penguji:

	Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	Drs. Sunarto, MM		24/8 2017
Sekretaris	Sudarno, M.Pd		24/8 2017
Anggota I	Prof. Dr. Trisno Martono, M.M		24/8 2017
Anggota II	Jonet Ariyanto, M.M		24/8 2017

Skripsi disahkan oleh Kepala Program Studi Pendidikan Ekonomi pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 24 Agustus 2017

Mengesahkan

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Sebelas Maret,

Prof. Dr. Joko Nurkamto, M.Pd
NIP 196101241987021001



Kepala Program Studi
Pendidikan Ekonomi,

Drs. Sunarto, MM
NIP 195408061980031002



ABSTRAK

Ardi Wirawan. K7412028. **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN DAN PRESTASI BELAJAR SISWA PEMASARAN SMK NEGERI 1 SURAKARTA PADA MATA PELAJARAN PENATAAN PRODUK**. Skripsi. Surakarta: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, Juli 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji ada tidaknya (1) pengaruh secara langsung kualitas pelayanan pendidikan (*reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap proses pembelajaran (2) pengaruh secara langsung proses pembelajaran terhadap prestasi belajar (3) pengaruh secara langsung kualitas pelayanan pendidikan (*reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap prestasi belajar (4) pengaruh secara tidak langsung kualitas pelayanan pendidikan (*reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap prestasi belajar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan model korelasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XI dan XII Program Studi Pemasaran SMK Negeri 1 Surakarta yang berjumlah 116 siswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Pengumpulan data dilaksanakan dengan teknik angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah path analisis.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) *reliability* berpengaruh secara langsung terhadap proses pembelajaran dengan pengaruh sebesar 10% (2) *tangible* berpengaruh secara langsung terhadap proses pembelajaran dengan pengaruh sebesar 15% (3) *responsiveness* berpengaruh secara langsung terhadap proses pembelajaran dengan pengaruh sebesar 7% (4) *assurance* berpengaruh secara langsung terhadap proses pembelajaran dengan pengaruh sebesar 9% (5) *empathy* berpengaruh secara langsung terhadap proses pembelajaran dengan pengaruh sebesar 9% (6) proses pembelajaran berpengaruh secara langsung terhadap prestasi belajar dengan pengaruh sebesar 7% (7) *reliability* berpengaruh secara langsung terhadap prestasi belajar sebesar 3% (8) *tangible* berpengaruh secara langsung terhadap prestasi belajar dengan pengaruh sebesar 7% (9) *responsiveness* berpengaruh secara langsung terhadap prestasi belajar dengan pengaruh sebesar 10% (10) *assurance* berpengaruh secara langsung terhadap prestasi belajar dengan pengaruh sebesar 3% (11) *empathy* berpengaruh secara langsung terhadap prestasi belajar dengan pengaruh sebesar 8% (12) *reliability* berpengaruh secara tidak langsung terhadap prestasi belajar dengan pengaruh sebesar 1% (13) *tangible* berpengaruh secara tidak langsung terhadap prestasi belajar dengan pengaruh sebesar 1% (14) *responsiveness* berpengaruh secara tidak langsung terhadap prestasi belajar dengan pengaruh sebesar 1% (15) *assurance* berpengaruh secara tidak langsung terhadap prestasi belajar dengan pengaruh sebesar 1% (16) *empathy* berpengaruh secara tidak langsung terhadap prestasi belajar dengan pengaruh sebesar 1%

Kata kunci : kualitas pelayanan pendidikan, proses pembelajaran, prestasi belajar

ABSTRACT

Ardi Wirawan. K7412028. **THE EFFECT OF THE QUALITY OF EDUCATION SERVICE TOWARDS THE LEARNING PROCESS AND THE LEARNING ACHIEVEMENT IN THE SUBJECT OF PRODUCT REGULATION OF MARKETING STUDENTS IN SMK NEGERI 1 SURAKARTA.** Thesis. Surakarta: Teacher Training and Education Faculty of Sebelas Maret University, Juli 2017.

This research is aimed to test whether there are (1) a direct effect of the quality of the educational service (*reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy*) towards the learning process (2) a direct effect of the learning process towards the learning achievement (3) a direct effect of the quality of the educational service (*reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy*) towards the learning' achievement (4) an indirect effect of of the quality of the educational service (*reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy*) towards the learning' achievement.

This research used descriptive quantitative method with correlational model. The population of this research is the students of XI and XII Marketing class of SMK Negeri 1 Surakarta which consisted of 116 students. The technique of sample used is saturation sampling. The technique of collecting the data used is questionnaire. The technique of analyzing the data used is path analysis technique.

Based on the result of the research, it can be concluded that (1) the reliability showed a direct effect towards the learning process in the amount of 10% (2) tangible showed a direct effect towards the learning process in the amount of 15% (3) responsiveness showed a direct effect towards the learning process in the amount of 7% (4) assurance showed a direct effect towards the learning process in the amount of 9% (5) empathy showed a direct effect towards the learning process in the amount of 9% (6) the learning process showed a direct effect towards the learning achievement in the amount of 7% (7) reliability showed a direct effect towards the learning achievement in the amount of 3% (8) tangible showed a direct effect towards the learning achievement in the amount of 7% (9) responsiveness showed a direct effect towards the learning achievement in the amount of 10% (10) assurance showed a direct effect towards the learning achievement in the amount of 3% (11) empathy showed a direct effect towards the learning achievement in the amount of 8% (12) reliability showed an indirect effect towards the learning achievement in the amount of 1% (13) tangible showed an indirect effect towards the learning achievement in the amount of 0.01 or 1% (14) responsiveness showed an indirect effect towards the learning achievement in the amount of 1%(15) assurance showed an indirect effect towards the learning achievement in the amount of 1% (16) empathy showed an indirect effect towards the learning achievement in the amount of 1%

Keyword: the quality of educational service, learning achievement, learning process

MOTTO

Hasil memang tidak akan mengkhianati usaha, akan tetapi tanpa adanya berkat Tuhan YME dan restu orang tua usaha yang dilakukan akan sia-sia. (penulis)

Jika kamu gagal dalam melakukan sesuatu, hanya satu hal yang harus kamu lakukan yaitu coba lagi. (penulis)

Masa yang menyenangkan itu akan tiba jika perjuangan kami telah selesai. (Merry Riana)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak dan Ibu

“Doa dan restumu yang tak pernah berhenti mengalir untuk kebaikanmu. Tak peduli seberapa banyak pengorbanan dan air mata yang mengalir demi memberikan dukungan padamu. Kasih sayang yang tak pernah henti kalian berikan membuatku bangga memiliki kalian.”

Adikku

“ Adikku tercinta, terima kasih atas dukungan yang senantiasa kau berikan. Semangatmu menguatkanmu saat aku terjatuh dan memberikan kekuatan untukku dapat bangkit dan berjuang kembali”

Teman-teman seperjuangan (Aziz, Hary, Hakim, Arif, Giyanto, Inda, Novia, Sandy, serta teman-teman PTN 2012) yang selalu memberikan semangat

Teman-teman kos (Suput, Fajar, Mas Bere, Tony, Wisang, Mas Seno, Mas Hendra, Eko, Mas Gayuh, Mas Putro, Mas Aji, Mas Aris) yang senantiasa memberikan semangat dan keceriaan.

Seseorang yang senantiasa berada di sampingku ketika aku jatuh dan memberikanku semangat untuk bangkit.

Dan Almamater UNS

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Subhannahu Wata'ala atas segala nikmat-Nya yaitu nikmat sehat, nikmat ilmu, nikmat mudah dan nikmat lancar. Atas segala nikmat tersebut, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN DAN PRESTASI BELAJAR SISWA PEMASARAN SMK NEGERI 1 SURAKARTA PADA MATA PELAJARAN PENATAAN PRODUK”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret khususnya pada Program Studi Pendidikan Ekonomi. Di dalam penyusunan skripsi ini tentunya banyak pihak yang telah berkontribusi sehingga memperlancar peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti dengan segenap hati mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu memperlancar dalam penyusunan skripsi, yaitu sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Joko Nurkamto, M.Pd., Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta atas izin yang diberikan.
2. Drs. Sunarto, MM, selaku Pembimbing Akademik serta Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi atas izin dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Prof. Dr. Trisno Martono, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu sabar memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
4. Jonet Ariyanto, MM selaku Dosen Pembimbing II yang selalu sabar memberikan arahan, bimbingan dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
5. Tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan.
6. Segenap Dosen Pendidikan Ekonomi atas dukungan, saran, dan masukannya yang selalu diberikan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.
7. Tulus, S.Pd, M.Pd., selaku Kepala Kesiswaan SMK Negeri 1 Banyudono yang telah memberikan izin dan kesempatan melakukan *try out penelitian* di sekolah tersebut.

8. Rohmad, M.Pd, selaku Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Surakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan melakukan penelitian di sekolah tersebut
9. Agus Suprpto S.Th, selaku Wakasek Kurikulum SMK Negeri 1 Surakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan melakukan penelitian di sekolah tersebut
10. Retno Pradaningsih, S.Pd. Selaku guru mata pelajaran penataan produk kelas XI dan XII SMK Negeri 1 Surakarta yang telah merelakan waktunya dan membantu dengan tulus dalam pelaksanaan penelitian
11. Amelli Putri Ihsani. Selaku guru mata pelajaran sejarah yang telah merelakan jam pelajarannya untuk digunakan penelitian
12. Siswa-siswi kelas XI Pemasaran SMK Negeri 1 Banyudono yang telah bersedia membantu dalam pelaksanaan penelitian
13. Siswa – siswi kelas XI dan XII Pemasaran SMK Negeri 1 Surakarta yang telah bersedia membantu dalam pelaksanaan penelitian.
14. Berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung dalam pengerjaan skripsi.

Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat selain bagi peneliti sendiri juga bagi pembaca sebagai referensi penelitian selanjutnya.

Surakarta, Juli 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	13
1. Tinjauan Tentang Pendidikan	13
a. Pengertian Pendidikan	13
b. Sistem Pendidikan	15
c. Sistem Pendidikan di Indonesia	16
d. Dasar dan Tujuan Pendidikan	19
2. Tinjauan Tentang Jasa	19
a. Pengertian Jasa	19

b. Karakteristik Jasa	20
c. Klasifikasi Jasa	21
3. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Jasa	24
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	24
b. Produk Pelayanan Pendidikan	26
c. Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan	27
d. Kesenjangan Kualitas Pelayanan	31
e. Pengukuran Kualitas Pelayanan	34
4. Tinjauan Tentang Proses Pembelajaran	45
a. Pengertian Proses Pembelajaran	45
b. Model Pembelajaran	48
c. Faktor yang Mempengaruhi Pembelajaran	48
d. Mata Pelajaran Penataan Produk	55
e. Evaluasi Pembelajaran	56
f. Tujuan Evaluasi Pembelajaran	56
g. Jenis Evaluasi Pembelajaran	57
h. Fungsi Evaluasi Pembelajaran	58
5. Tinjauan Tentang Prestasi Belajar	59
a. Pengertian Belajar	59
b. Teori Belajar	60
c. Prestasi Belajar	62
d. Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Belajar	63
e. Fungsi Prestasi Belajar	63
B. Kerangka Berpikir	65
C. Hipotesis	67
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian	69
B. Rancangan Penelitian	71
C. Populasi dan Sampel	74
D. Teknik Pengambilan Sampel	75
E. Teknik Pengumpulan Data	77

1. Sumber Data	77
2. Metode Pengumpulan Data	78
F. Validasi Instrumen Penelitian	84
1. Uji Validitas	84
2. Uji Reliabilitas	86
G. Teknik Analisis Data	87
1. Uji Persyaratan Analisis	87
2. Uji Hipotesis	89
H. Prosedur Penelitian	91
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	93
1. Deskripsi Data	93
2. Hasil Uji Prasyarat Analisis.....	96
a. Uji Normalitas	96
b. Uji Homogenitas.....	103
c. Uji Multikolinearitas.....	104
d. Uji Outlier.....	106
3. Hasil Pengujian Hipotesis.....	111
B. Pembahasan	112
1. Permodelan Jalur	112
2. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	113
3. Persamaan Struktural.....	116
4. Dekomposisi Pengaruh	119
C. Pembahasan Hasil Analisis Data	123
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Simpulan	134
B. Implikasi	140
C. Saran	142
DAFTAR PUSTAKA	145
LAMPIRAN	149

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Gap Pada Model <i>Servqual</i>	32
Gambar 2.2 Skema Pemrosesan Informasi	61
Gambar 2.3 Skema Kerangka Berpikir	66
Gambar 3.1 Skema Prosedur Penelitian Kuantitatif	92
Gambar 4.1 Diagram Hasil Uji Normalitas <i>Reliability</i>	99
Gambar 4.2 Diagram Hasil Uji Normalitas <i>Tangible</i>	99
Gambar 4.3 Diagram Hasil Uji Normalitas <i>Responsiveness</i>	100
Gambar 4.4 Diagram Hasil Uji Normalitas <i>Assurance</i>	100
Gambar 4.5 Diagram Hasil Uji Normalitas <i>Empathy</i>	101
Gambar 4.6 Diagram Hasil Uji Normalitas Proses Pembelajaran	101
Gambar 4.7 Diagram Hasil Uji Normalitas Prestasi Belajar.....	102
Gambar 4.8 Diagram Hasil Uji <i>Outlier Reliability</i>	107
Gambar 4.9 Diagram Hasil Uji <i>Outlier Tangible</i>	107
Gambar 4.10 Diagram Hasil Uji <i>Outlier Responsiveness</i>	108
Gambar 4.11 Diagram Hasil Uji <i>Outlier Assurance</i>	108
Gambar 4.12 Diagram Hasil Uji <i>Outlier Empathy</i>	109
Gambar 4.13 Diagram Hasil Uji <i>Outlier</i> Proses Pembelajaran.....	109
Gambar 4.14 Skema Permodelan Jalur	112
Gambar 4.15 Diagram Hasil Uji <i>Standardized Path</i>	114

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	70
Tabel 3.2 Jumlah Populasi.....	74
Tabel 4.1 Deskriptif Data	93
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	97
Tabel 4.3 Hasil Uji Homogenitas	104
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	105

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Definisi Operasional Penelitian	149
Lampiran 2: Kisi-Kisi <i>Try Out</i> Instrumen.....	164
Lampiran 3: Angket <i>Try Out</i>	166
Lampiran 4: Wawancara Observasi Awal	173
Lampiran 5: Tabulasi Data <i>Try Out</i>	178
Lampiran 6: Validitas dan Reliabilitas <i>Reliability</i>	184
Lampiran 7: Validitas dan Reliabilitas <i>Tangible</i>	185
Lampiran 8: Validitas dan Reliabilitas <i>Responsiveness</i>	186
Lampiran 9: Validitas dan Reliabilitas <i>Assurance</i>	187
Lampiran 10: Validitas dan Reliabilitas <i>Empathy</i>	188
Lampiran 11: Validitas dan Reliabilitas Proses Pembelajaran	189
Lampiran 12: Kisi-Kisi dan Instrumen Penelitian	190
Lampiran 13: Angket Penelitian.....	193
Lampiran 14: Pedoman Penskoran Angket Penelitian	199
Lampiran 15: Tabulasi Angket Penelitian	203
Lampiran 16: Tabulasi Angket Penelitian Prestasi Belajar	223
Lampiran 17: Data Induk Penelitian	227
Lampiran 18: Daftar Siswa Try Out Angket	239
Lampiran 19: Daftar Siswa Penelitian	241

Lampiran 20: Uji Homogenitas.....	245
Lampiran 21: Uji Multikolinearitas	253
Lampiran 22: Uji Normalitas	250
Lampiran 23: Hasil Uji Outlier	251
Lampiran 24: Standarized Path Diagram	254
Lampiran 25: Hasil Pengujian dengan <i>Lisrel For Student</i>	255
Lampiran 26-33: Ijin-Ijin Penelitian	261